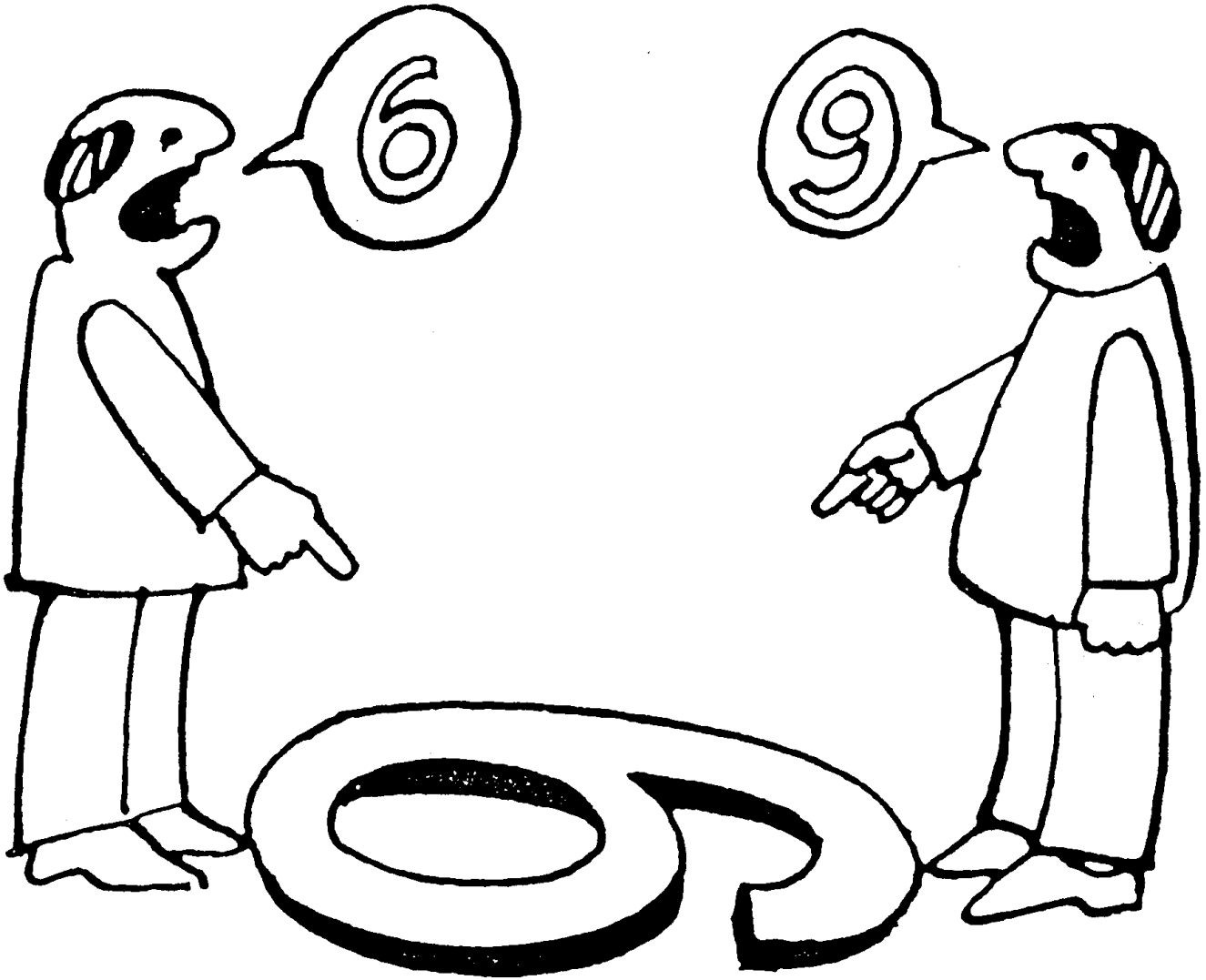
Think Different

ATENTO

Apple Care
Soft
Skill
Think different

Perfil Comportamental

Entenda quem é o seu cliente para personalizar o contato...

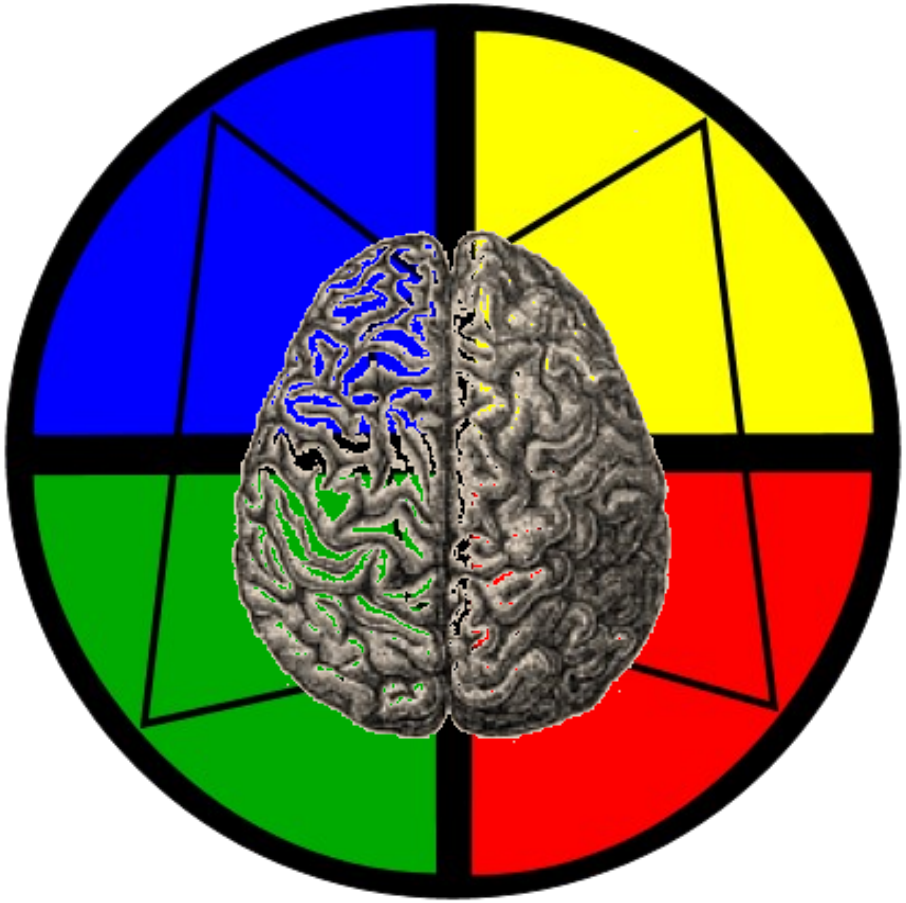


Perfil Comportamental

Dominâncias Cerebrais – Ned Hermann:

Analítico

Experimental

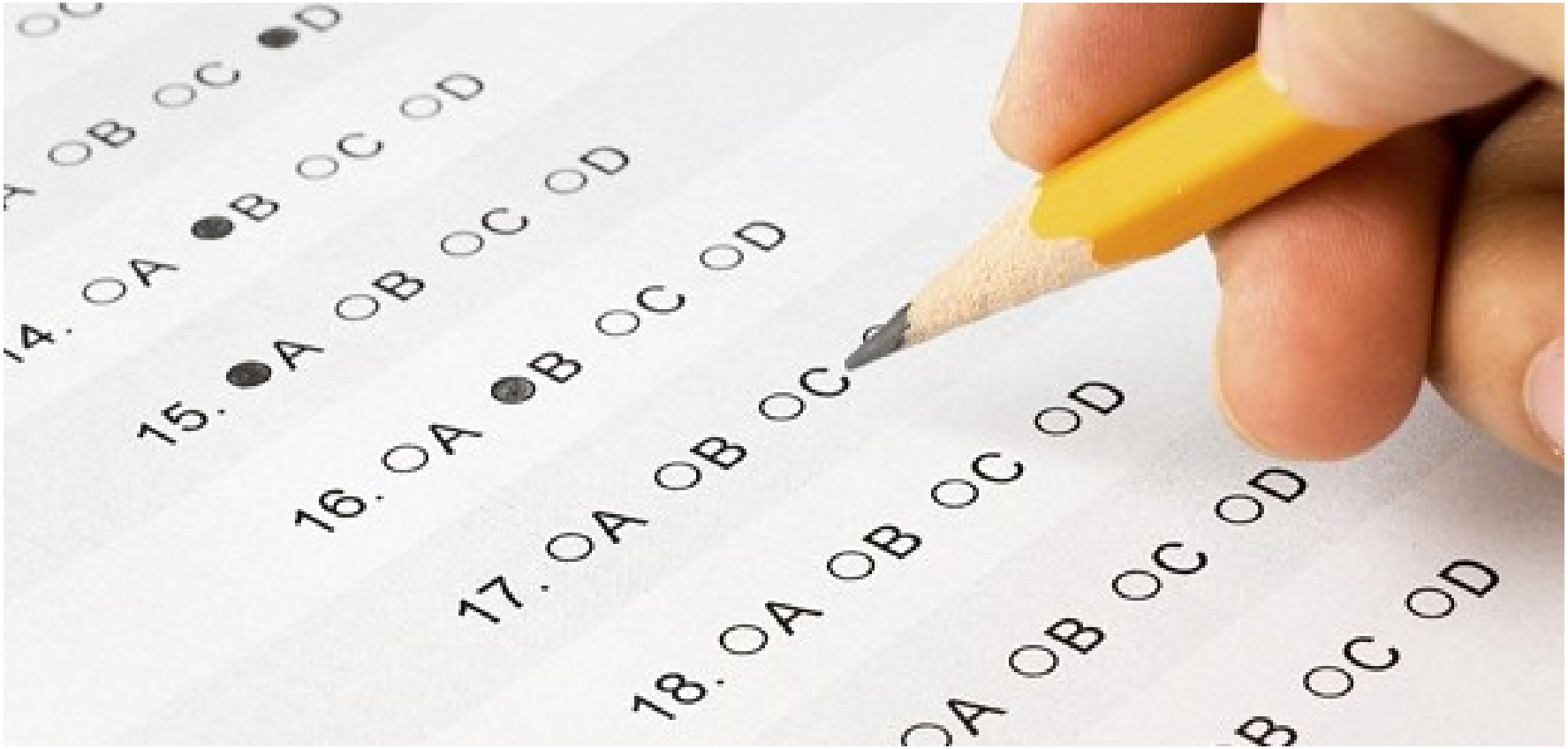


Controlador

Relacional

Teste de dinâmicas cerebrais
ATENTO

Teste de dinâmica cerebral



Teste de dinâmica cerebral

Listar:

A –
B –
C –
D –

- Não existe certo e errado.
- Marcar apenas uma, a que mais chamar a sua atenção.
- Serão 25 slides, com cerca de 7 segundos cada.

Teste de dinâmica cerebral

Listar:

A –
B – I
C –
D –

Teste de dinâmica cerebral

Listar:

A –
B – II
C –
D –

Teste de dinâmica cerebral

Listar:

A – IIIIIIIIIII
B – IIII
C – II
D – IIIIIII

É um conceito simples. Nem todos os clientes são iguais. Então, se você quiser melhorar o serviço ao cliente você precisa começar a tratar clientes diferentes de forma diferente.
Os clientes certamente não vai mudar para tornar a sua vida mais fácil, mas você pode mudar a maneira como você interage com eles.
Para isso temos que identificar quem é aquele cliente (Perfil Comportamental).Em 1976 o pesquisador americano Ned Herrmann elaborou um modelo de cérebro composto por quatro quadrantes.Os quatro quadrantes representam quatro formas distintas de operar, de pensar, de acreditar, de aprender , contudo, de conviver com o mundo.
A teoria de Ned Herrmann classifica os estilos de pensamento em relação ao lado do cérebro dominante. Pessoas dominadas pelo lado esquerdo sao descritas como analíticas, lógicas e sequênciais. As dominadas pelo lado direito são mais intuitivas, baseadas em valores e não-lineares.
Segundo Ned Herrmann, as pessoas tem quatro estilos comportamentais básicos e que em geral, existe a predominância de um deles em cada pessoa, apesar de todos terem um pouco de cada. O estilo predominante influencia a forma de pensamento e o comportamento das pessoas no seu dia-a-dia.
Não existe um estilo melhor do que o outro, e poderíamos dizer que em uma equipe, o ideal é que houvessem membros com predominância de todos os estilos. O importante é cada um ter consciência de suas características pessoais e compreender as características dos seus colegas, para evitar e amenizar os conflitos que possam resultar destas

A- IDEALISMO

B- METICULOSIDADE

C- DIVERSÃO

D- PERSISTÊNCIA

ATENÇÃO

A- INOVAÇÃO

B- ORGANIZAÇÃO

C- INTEGRAÇÃO

D- EXECUÇÃO

ATENTO

A- ANTECIPAÇÃO

B- REGRAS

C- ACORDO

D- PERSISTÊNCIA

ATENTO

A- COMPLEXIDADE

B- SISTEMATIZAÇÃO

C- INTERATIVIDADE

D- OBJETIVIDADE

ATENTO

A- CURIOSIDADE

B- PLANEJAMENTO

C- RELACIONAMENTO

D- DIREÇÃO

ATENTO

A-
QUESTIONAMENTO
B- DETALHAMENTO
C- PARTICIPAÇÃO
D- IMPULSIVIDADE

ATENTO

A- DESCOBERTAS

B- PREVISÃO

C- NATURALIDADE

D- DETERMINAÇÃO

ATENTO

A- IRRELEVÂNCIA

B- INEVITABILIDADE

C- SOCIALIZAÇÃO

D- FACILIDADE

ATENTO

A- LIBERDADE

B- CONTROLE

C- COMPREENSÃO

D- PACIÊNCIA

ATENTO

A- REVOLUÇÃO

B- LÓGICA

C- TRADIÇÃO

D- QUANTIDADE

ATENTO

A- ESCOLHA

B- MELHORIA

C- LAZER

D- AUTONOMIA

A- INDEPENDÊNCIA

B- ACÚMULO

C- ASSISTÊNCIA

D- EMPREENDIMENTO

ATENTO

A- AVENTURA

B- ORDEM

C- COOPERAÇÃO

D- EXECUÇÃO

ATENTO

A- CRIATIVIDADE

B- PONTUALIDADE

C- PARCERIA

D- VANTAGEM

ATENTO

A- ADAPTAÇÃO

B- CONSISTÊNCIA

C- EQUIPE

D- LÍDER

ATENTO

A- DESAFIO
B- ESTRATÉGIA
C- PERCURSO
D- CHEGADA

ATENTO

A- NOVIDADE

B- CONTROLE

C- SOLIDARIEDADE

D- ATUAÇÃO

ATENTO

A- DESCONFIANÇA

B- PREVENÇÃO

C- UNIÃO

D- ATAQUE

ATENTO

A- MUDANÇA

B- ROTINA

C- AMIZADE

D- PRODUTIVIDADE

ATENTO

A- MISTÉRIO

B- COMPENSAÇÃO

C- REENCONTRO

D- PRESSA

ATENTO

A- ESTRANHEZA

B- PERFEIÇÃO

C- ENVOLVIMENTO

D- FOCO

ATENTO

A- EFICÁCIA

B- PERÍCIA

C- EXPERIÊNCIA

D- SUCESSO

ATENTO

A- DESLIGADO

B- GRADATIVO

C- JUSTIÇA

D- FIRMEZA

ATENTO

A- POLÊMICA

B- PRUDÊNCIA

C- COLETIVIDADE

D- INSISTÊNCIA

ATENTO

A- MULTIPLICIDADE

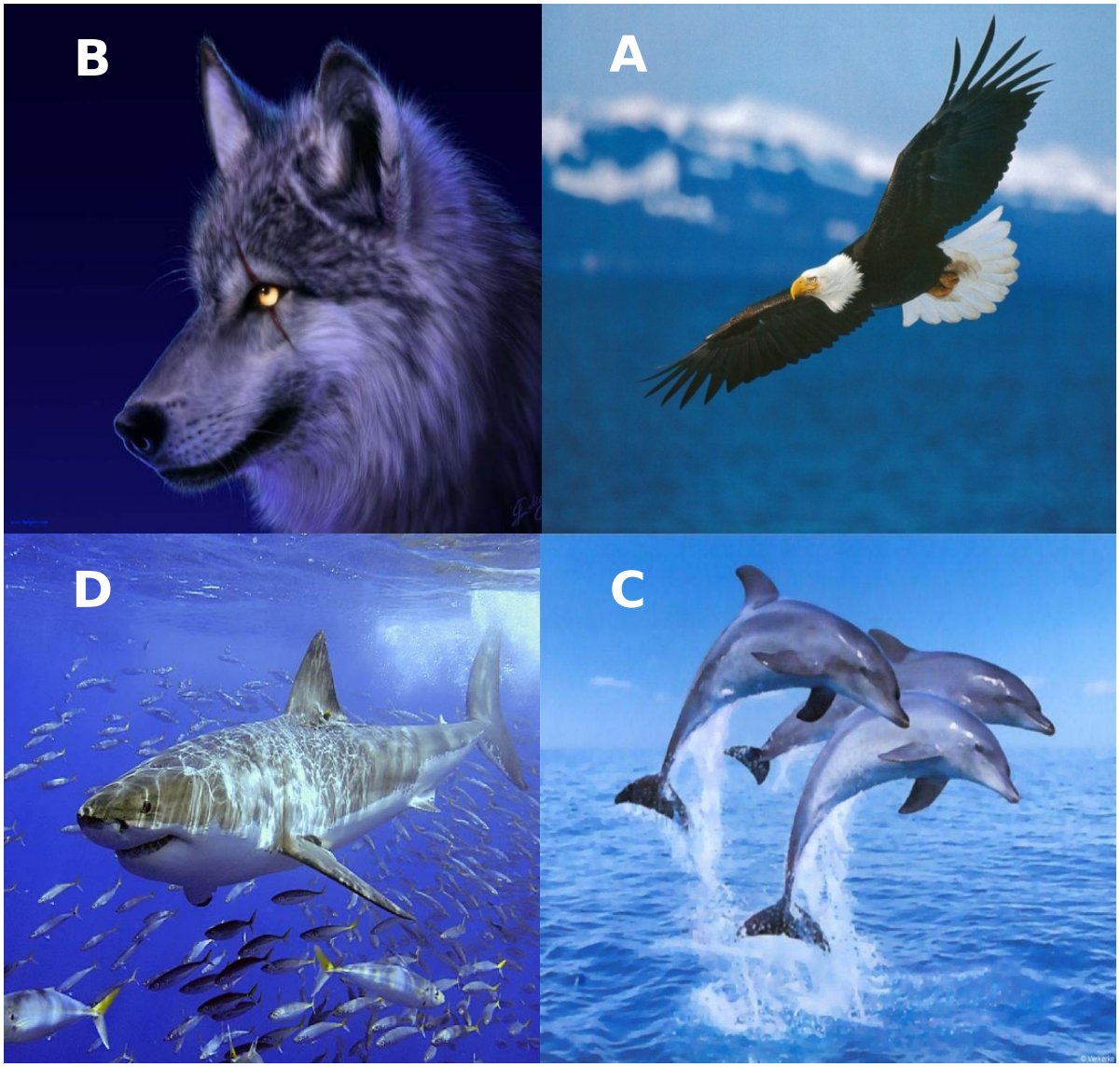
B- CAUTELA

C- CONJUNTO

D- COMPETIÇÃO

ATENTO

Você é...



Dinâmica Cerebral

(B) Lobo - Thinker

Perfil: **ORGANIZADOR**
Palavra de Ordem: **“FAZER CERTO”**

O QUE OS MOVE
Ordem e Controle

COMPORTAMENTOS

- Detalhista
- Organizado
- Estrategista
- Busca do conhecimento
- Pontual
- Conservador
- Previsível

(B) Lobo - Thinker

QUALIDADES e PONTOS FORTES

- Regras
- Normas
- Qualidade
- Sistemas
- Métodos
- Procedimentos
- Consistência
- Conformidade
- Lealdade e segurança
- Responsabilidades

PONTOS FRACOS

- Dificuldades de se adaptar às mudanças
- Pode impedir o progresso
- Aversão a riscos
- Detalhista, estruturado e demasiadamente sistematizado.

(B) Lobo - Thinker

FATORES MOTIVACIONAIS

- Certeza, compreensão exata de quais são as regras
- Conhecimento específico do trabalho
- Ausência de riscos e erros
- Ver o produto acabado - começo, meio e fim

Dinâmica Cerebral

(A) Águia - Entertainer

Perfil: **IDEALIZADOR**
Palavra de Ordem: **“FAZER DIFERENTE”**

O QUE OS MOVE
Criatividade e Liberdade
(inspira ideias)

COMPORTAMENTOS

- Criativo
- Intuitivo
- Foco no futuro
- Distraído
- Curioso
- Informal/Casual
- Flexível

(A) Águia - Entertainer

QUALIDADES e PONTOS FORTES

- Foco no futuro
- Descontração
- Diferença
- Fantasia
- Pensamento macro
- Busca inovação
- Provoca mudanças radicais
- Antecipar o futuro
- Criatividade

PONTOS FRACOS

- Falta de atenção para o aqui e agora
- Impaciência e rebeldia
- Defender o novo pelo novo

(A) Águia - Entertainer

FATORES MOTIVACIONAIS

- Liberdade de expressão
- Ausência de controles rígidos
- Ambiente de trabalho descentralizado
- Liberdade para fazer exceções
- Oportunidade para delegar tarefas e detalhes

Dinâmica Cerebral

(C) Golfinho - Feeler

Perfil: **COMUNICADOR**
Palavra de Ordem: **“FAZER JUNTO”**

O QUE OS MOVE
Felicidade e Igualdade
(cultura da empresa - pensa nos outros)

COMPORTAMENTOS

- Sensível
- Relacionamentos
- Time
- Tradicionalistas
- Contribuição
- Busca harmonia
- Delega autoridade

(C) Golfinho - Feeler

QUALIDADES e PONTOS FORTES

- Tradição
- Diversão
- Sentimento
- Participação
- Celebração
- Preservação
- Rituais
- Manter comunicação harmoniosa
- Desenvolver e manter a cultura empresarial
- Comunicação aberta

PONTOS FRACOS

- Esconder conflitos
- Felicidade acima do resultados
- Manipulação através dos sentimentos

(C) Golfinho - Feeler

FATORES MOTIVACIONAIS

- Segurança
- Aceitação social
- Construir o consenso
- Reconhecimento da equipe
- Supervisão compreensiva
- Ambiente harmônico
- Trabalho em grupo

(D) Tubarão - Director

Perfil: **ATIVADOR**
Palavra de Ordem: **“FAZER RÁPIDO”**

O QUE OS MOVE
Ação e Resultados

COMPORTAMENTOS

- Senso de urgência
- Ação, iniciativa
- Impulsivo, prático
- Vencer desafios
- Aqui e agora
- Auto suficiente
- Não gosta de delegar poder

(D) Tubarão - Director

QUALIDADES e PONTOS FORTES

- Fazer que ocorra
- Parar com a burocracia
- Motivação
- Vive o aqui e agora
- Centralização única
- Fazer o que for necessário
- Age e depois pensa

PONTOS FRACOS

- Maior dificuldade para socialização
- Faz do modo mais fácil
- Relacionamento complicado
- Age e depois pensa

(D) Tubarão - Director

FATORES MOTIVACIONAIS

- Liberdade para agir individualmente
- Controle das próprias atividades
- Resolver os problemas do seu jeito
- Competição individual
- Não ter que repetir tarefas

Como se comportar com cada cliente?

Feelers:
Acalme o consumidor e seja gentil durante o contato

Entertainers:
Demonstre preocupação e comunicação positiva, porém tenha foco para retornar com a solução

Thinkers:
Foque nos detalhes e apresente artigos para agilizar o atendimento

Directors:
Vá direto ao ponto!

O que precisamos ter...

O que precisamos ter...

Entender a necessidade e procurar o “de acordo” para realizar o procedimento
Entender o perfil do cliente para ajustar a comunicação e suporte

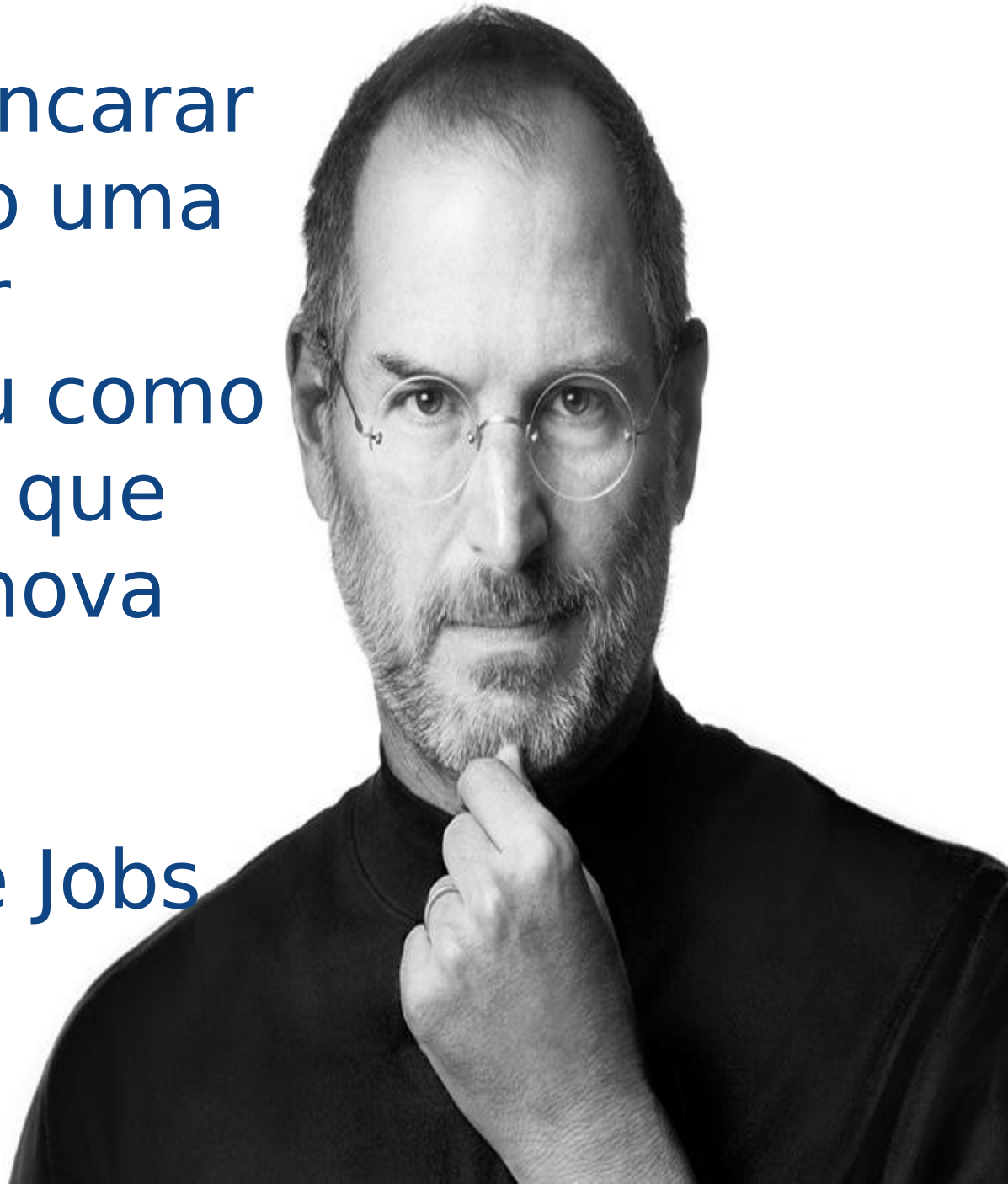
O que precisamos ter...

academia Atento

ATER

“Você pode encarar um erro como uma besteira a ser esquecida, ou como um resultado que aponta uma nova direção.”

Steve Jobs



ATENTO

Obrigado!

ATENTO.COM